



CONTRATTO DI FORNITURA MERCATO LIBERO
**ENERGIA
ELETTRICA PLACET**

INFORMAZIONI PRELIMINARI

alla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas con VIVIGAS S.P.A. – PLACET

1) Identità dell'esercente la vendita:

VIVIGAS SPA, con sede in Roncadelle (BS), via Vittorio Emanuele II n. 4/28.

2) Canali di contatto per informazioni:

- Web: www.viviergia.it
- Numero verde: 800.151313
- Indirizzo elettronico: form contatti web: www.viviergia.it/contatti
- Posta cartacea: Via Vittorio Emanuele II, 4/28, Roncadelle (BS);
- Eventuali diversi canali di contatto indicati in bolletta

3) Contenuto della documentazione contrattuale e glossario:

- Condizioni Generali, contenenti le clausole principali che regolano il contratto;
- Condizioni Particolari Economiche, contenente i prezzi e le condizioni particolari dell'offerta di fornitura scelta dal Cliente;
- Modulo di Adesione, contenente i dati identificativi del cliente e quelli del punto di fornitura;
- Modulo dati catastali e legittimo possesso dell'immobile, contenente i dati dell'immobile oggetto di fornitura e previsti dalla legge 301/04 e 80/14;
- Informativa Privacy, contenente le norme per il trattamento dei dati personali del cliente;
- Nota informativa sul diritto di ripensamento e modulo tipo di ripensamento (solo per contratti conclusi da Cliente "consumatore" a distanza o fuori dai locali commerciali);
- Mix energetico per la produzione di energia elettrica venduta dall'esercente: per il dettaglio si rimanda espressamente al mix indicato nelle singole CPE.
- Altri allegati, ove previsti da normativa (Scheda sintetica, Scheda confrontabilità dei prezzi, Allegato livelli minimi di qualità ed indennizzi automatici, Autocertificazione condizioni di vulnerabilità);
- Moduli di reclamo, per richiedere informazioni a VIVIGAS.

4) Caratteristiche principali dell'offerta e condizioni limitative:

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di VIVIGAS Spa secondo un'offerta a condizioni standard/regolate dall'ARERA a norma della Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e.i., come indicate nelle Condizioni Generali e Particolari Economiche.

Il contratto proposto è un'offerta a tempo indeterminato del mercato libero, salvo diversa indicazione in Contratto. Il nome e le caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Particolari Economiche e nella Scheda Sintetica che preggiamo di leggere con attenzione.

5) Condizioni economiche dell'offerta:

La struttura economica è definita da ARERA, mentre i prezzi dell'offerta ed il loro periodo di validità sono definiti da VIVIGAS, il tutto come indicato in dettaglio nelle Condizioni Particolari Economiche.

6) Come aderire all'offerta:

Si può aderire all'offerta attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi nell'interno dei locali commerciali di VIVIGAS Spa (Punti Vendita) o all'esterno dei locali commerciali (tramite incaricati alla vendita), previa sottoscrizione dell'apposito "Modulo di adesione".

In tutti i casi, il Cliente riceverà prima della sottoscrizione copia integrale del plico contrattuale, comprensivo di tutte le informazioni e gli allegati previsti dalla normativa vigente.

7) Quali garanzie vengono richieste:

Il contratto prevede l'addebito di un deposito cauzionale sulla prima fattura utile, nella misura prevista dall'ARERA e indicata nelle Condizioni Generali.

Nello specifico, per l'energia elettrica: i) € 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo dei Clienti domestici; ii) € 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; iii) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo; iv) € 5,2 (cinque/2) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo relativi ai clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa ai sensi della Delibera ARERA 117/08 (bonus sociale).

Per il gas: i) € 90,00 nel caso di consumo < 500 smc/anno; ii) € 90,00 nel caso di consumo fino a 1.500 smc/anno; iii) € 150,00 nel caso di consumo fino a 2.500 smc/anno; iv) € 300,00 nel caso di consumo fino a 5.000 smc/anno; v) una mensilità media nel caso di consumo superiore a 5.000 smc/anno; vi) € 25,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo < 500 smc/anno; vii) € 77,00 nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo fino a 5.000 smc/anno; viii) una mensilità media nel caso di cliente avente diritto al bonus sociale con consumo superiore a 5.000 smc/anno.

In ogni caso, il pagamento dei corrispettivi mediante domiciliazione bancaria (SEPA/SDD), postale o su carta di credito sarà considerato forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

8) Come viene attivata la fornitura:

L'avivamento della fornitura rispetterà i termini per il recesso dal precedente fornitore imposti da normativa e avverrà, indicativamente e salvo diversa comunicazione, entro il termine indicato in Nota informativa, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente/punto di fornitura, sulla correttezza e completezza dei dati, all'esito positivo delle misure preventivo eventualmente prescritte da normativa, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e di disacciaimento. VIVIGAS Spa comunicherà (a mezzo telefono, sms, mail o lettera), entro la data di inizio fornitura, l'avvenuta conclusione del contratto, il rifiuto a contrarre per le ragioni anzidette e indicate nelle Condizioni Generali, ovvero la diversa data di attivazione.

9) Modalità di fatturazione, pagamento, sollecito e interessi di mora:

Le fatture relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale saranno emesse senza oneri di ricezione, inviate in formato elettronico (salvo diversa richiesta del cliente) con la periodicità indicata in Contratto, avranno scadenza non inferiore a 20 gg. dall'emissione e saranno coerenti con la normativa fiscale e con la Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e.i. in materia.

I consumi vengono fatturati con le modalità e periodicità indicate in Contratto, in conformità alle condizioni standard/regolate dall'ARERA con Delibera 555/17 (PLACET) e s.m.e.i. La fatturazione avviene sulla base delle misure elevate dal Distributore territorialmente competente, in mancanza sulla base delle autotutelle del contatore fornite dal Cliente (nei termini indicati in Contratto) o, in mancanza o in caso di incongruenza, tramite dati stimati dal Venditore sulla base dei consumi storici, eventualmente integrati da stime del Distributore, salvo successivo consenso, come indicato in bolletta. I pagamenti potranno avvenire mediante addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario, con bollettino postale o mms, secondo quanto indicato in Contratto e in bolletta. In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture VIVIGAS Spa potrà:

- attivare le procedure di sospensione e/o cessazione della fornitura, secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA 258/15 e s.m.e.i. in materia;
- addebitare al Cliente, oltre alle spese per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento come definito dall'art.2 del D.lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali, salvo diversa indicazione di legge;
- il Cliente per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale;

Il Cliente che mantiene attivi il pagamento mediante domiciliazione (SDD/SEPA) e la bolletta in formato elettronico ha diritto ad uno sconto in bolletta nei termini indicati nelle Condizioni Generali e di cui alla Delibera ARERA 555/17 (PLACET) e s.m.e.i.

Può avere maggiori dettagli, anche in merito all'eventuale rateizzazione, consultando le Condizioni Generali e ciascuna bolletta.

10) Come recedere dall'offerta:

Il Cliente potrà recedere in ogni momento e senza oneri dal Contratto tramite il nuovo Venditore scelto, con preavviso secondo modalità e termini di normativa, indicati nelle Condizioni Generali (attualmente entro e non oltre il 10 del mese precedente la data di cambio venditore). Il Cliente "consumatore", nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento previsto dal Codice di Consumo, senza alcun onere ed entro 14 gg., dalla conclusione del contratto, con le modalità e le conseguenze indicate nell'allegato contrattuale "Nota informativa e modulo tipo di ripensamento".

11) Informazioni sul mercato libero e sulle offerte standard o regolate dell'ARERA:

Se il Cliente attualmente usufruisce del servizio di tutela della vulnerabilità, ovvero ne possiede i requisiti, aderendo all'offerta di VIVIGAS Spa sceglie di passare alle offerte di mercato libero PLACET, con struttura di prezzo e condizioni contrattuali standard/regolate da ARERA a norma della Delibera 555/17 (PLACET) e s.m.e.i., dove le imprese vendono energia elettrica e/o gas in concorrenza tra loro e in cui il Cliente può quindi scegliere liberamente tra le offerte disponibili, da quale venditore e a quali condizioni comprare l'elettricità e/o il gas. In ogni momento il Cliente può, sussistendone i requisiti e nei termini previsti da normativa, scegliere di tornare al servizio di tutela della vulnerabilità (per il gas anche con VIVIGAS), oppure scegliere le offerte a mercato libero di altro operatore, ovvero quelle a mercato libero di VIVIGAS, con le modalità ed i limiti previsti dalle rispettive normative.

Per maggiori informazioni può consultare il sito www.viviergia.it.

12) Quali sono i diritti del Cliente:

Gli esercenti la fornitura devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti del proprio Cliente, in caso contrario sono tenuti a versare imponi a titolo di indennizzo, come stabiliti dalla Delibera dell'ARERA. Può avere maggiori dettagli consultando il documento "Livelli minimi di qualità e indennizzi automatici".

Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto e il "consumatore", gode delle tutele previste dal Codice del Consumo, in particolare del diritto di ripensamento nei contratti a distanza/fornitori dai locali commerciali, come indicato al punto 10.

Tutti venditori devono poi rispettare le norme del Codice Civile e dell'ARERA applicabili, in particolare il Codice del Consumo (D.lgs. 206/05), il Codice di condotta commerciale (Delibera ARERA 366/18), le misure preventive per i contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (Delibera ARERA 228/17), le norme di settore in tema di bonus sociale.

Il Cliente in ogni momento può richiedere informazioni o inviare reclami al venditore tramite i contatti indicati al punto 1), che è tenuto a rispondere nei tempi previsti da ARERA (Delibera 413/16); in caso di assenza di risposta o risposta insoddisfacente, il cliente può aderire alle procedure di conciliazione obbligatoria per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (Delibera ARERA 209/16).

Per ogni altra informazione può consultare la documentazione contrattuale, visitare il sito www.arera.it e www.viviergia.it, o contattare VIVIGAS Spa ai recapiti indicati.

GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA: LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E RELATIVI INDENNIZZI AUTOMATICI A CARICO DEL VENDITORE

INDICATORI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 399/2025/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO (*)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 €
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadriannuale	30 €
Tempo massimo rettifica doppia fatturazione	15 giorni solari	30 €
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE SERVIZIO DI VENDITA DI GAS METANO (Rif. Del. ARERA 399/2025/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI CALL CENTER (Rif. Del. ARERA 399/2025/R/com (TIQV) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥ 95%	/
Tempo medio di attesa TMA (tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	/
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i Clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	/
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Rif. Del. ARERA 569/2019/R/gas (RQDG) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	≥ 90%	/
INDENNIZZI PER MANCATO RISPIETTO NEI TERMINI/MODALITÀ PER LA COSTITUZIONE IN MORA (Rif. Del. ARERA ARG/gas 99/11 e smi (TIMG gas) e Rif. Del. ARERA 258/2015/R/com e smi (TIMOE energia elettrica))	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:		
1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: 25 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (contatori elettronici per energia elettrica in bassa tensione che consentono una riduzione della potenza), 40 giorni solari dalla data di notifica della raccomandata a/r o PEC di messa in mora (altri contatori di energia elettrica e contatori gas);		20 € (fisso)
2. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura: 3 giorni lavorativi.		
Riduzione di potenza o sospensione per morosità della fornitura nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora		30 € (fisso)
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA (Rif. Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (gas) – CLIENTI CON CONSUMI ANNUI INFERIORI A 200.000 Smc/anno e Del. ARERA 100/2016/R/com e smi (energia elettrica) – POD ALLACCIAZI IN BT)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato elettronico	Entro il secondo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
Emissione della fattura di chiusura, nel caso di fattura in formato cartaceo	Entro l'ottavo giorno solare precedente sei settimane dalla cessazione della fornitura	**
INDENNIZZI PER RITARDI NELL'EMISSIONE DELLE FATTURE DI PERIODO (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com (TIF) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura	***
INDICATORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ DELLE STIME DEI CONSUMI FATTURATI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (Rif. Del. ARERA 463/2016/R/com (TIF) e smi)	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi energia elettrica	≤ 0,50	/
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi gas naturale	≤ 0,75	/
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 366/2018/R/com (Codice Condotta Commerciale) e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO - ECCEZZO OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali o della proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni	(1 mese se la variazione delle condizioni economiche comporta una riduzione dei corrispettivi)	30 € (fisso)
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche (aumento corrispettivi, scadenza o riduzione sconti, passaggi o da prezzo fisso a variabile o viceversa)	2 mesi	30 € (fisso)
ALTRI CASI DI INDENNIZZO (Rif. Del. ARERA 555/17 e smi) – CLIENTI SUL MERCATO LIBERO CON OFFERTE PLACET	STANDARD	INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPIETTO
Tempo minimo di preavviso del cliente finale, mediante comunicazione in forma scritta, della proposta di rinnovo delle condizioni economiche	3 mesi	30 € (fisso)
Comunicazione scritta della proposta di rinnovo delle condizioni economiche	Disgiuntamente alla fattura o altra comunicazione (salvo che il rinnovo comporti una riduzione dei corrispettivi)	30 € (fisso)
Nel caso di mancato invio della comunicazione di rinnovo nei tempi previsti e qualora il nuovo prezzo applicabile sia diverso da quello in scadenza	3 mesi e nuovo prezzo applicabile diverso da quello in scadenza	30 € (fisso)

(*) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

(**) L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo di emissione della fattura di periodo, come indicato di seguito:

- a) è pari a 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- b) è maggiorato di 2 € e ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- c) è pari a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
- d) è pari a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.

L'indennizzo deve essere riconosciuto per ogni periodo di competenza superiore allo standard.

a) se fattura di chiusura è emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emetterla, è corrisposto un indennizzo pari a 4 €;

b) importo di cui al punto precedente, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

LIVELLI EFFETTIVI QUALITÀ - ANNO 2024 - Di seguito i livelli effettivi della qualità commerciale della società Vivigas Spa, nell'anno di riferimento, in ottemperanza all'Allegato A della deliberazione ARERA 366/2018/R/com. e s.m.i.

TIPOLOGIA DI CLIENTE/FORNITURA	Tempo medio di risposta ai reclami scritti (giorni solari)	Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (giorni solari)	Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (giorni solari)	Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari
Gas Naturale BP domestico mercato libero	5,1	27,3	---	100%
Gas Naturale BP domestico tutela della vulnerabilità	4,8	24	---	100%
Gas Naturale BP condominio uso domestico mercato libero	5,5	21	---	100%
Gas Naturale BP attività di servizio pubblico mercato libero	5,0	---	---	---
Gas Naturale BP non domestico mercato libero	6,0	29,5	---	100%
Multisito gas	---	---	---	---
Dual fuel	5,4	27,9	---	100%
Energia Elettrica BT domestico mercato libero	5,7	33,9	---	100%
Energia Elettrica BT non domestico mercato libero	6,1	21,7	16	100%
Energia Elettrica MT mercato libero	5,8	---	---	100%
Multisito elettricità	---	---	---	---

INFORMATIVA PRIVACY CLIENTI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("General Data Protection Regulation", in seguito "GDPR" o "Regolamento"), la informiamo che i dati personali da Lei forniti in sede di accettazione della proposta contrattuale, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi/prodotti contrattualizzati (sia raccolti direttamente dall'interessato, che registrati indirettamente in relazione a consumi delle forniture, al traffico telematico e alle modalità di utilizzo delle stesse), formeranno oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata e conformemente agli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della nostra Società, del trattamento di cui all'art. 4 del Regolamento UE 2016/679. Desideriamo in particolare informarLa di quanto segue.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare dei trattamenti è Vivigas S.p.A. (di seguito anche l'Azienda) con sede in via Vittorio Emanuele II n. 4/28 – 25030 Roncadelle (BS), form contatti web: www.viviennergia.it/contatti. L'Azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it.

CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

L'Azienda tratterà i dati personali da Lei forniti al momento della conclusione del contratto, oltre che alcuni dati personali che potranno essere acquisiti in altro modo nel corso del rapporto contrattuale, come ad esempio:

- Dati anagrafici e/o identificativi (es. nome, cognome, età, sesso, luogo di nascita, C.F., P.IVA, documento d'identità, etc.), indirizzo di residenza o domicilio, recapiti o dati di contatto (es. telefono, indirizzo e-mail, etc.), dati relativi alla posizione (es: geolocalizzazione in materia di chiamate di emergenza) e identificazione (es. username e password);
- Dati relativi all'uso dei prodotti e servizi attivati (es. codice cliente, codice di migrazione, indirizzo/sede di attivazione/erogazione della fornitura o servizio, etc.);
- Dati di traffico telefonico e telematico e dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP);
- Dati bancari, di pagamento e/o fatturazione;
- Dati forniti da terze parti nell'ambito di partnership;
- Dati relativi al Suo grado di solvibilità e alla Sua puntualità nei pagamenti, anche acquisiti tramite sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi;
- Dati relativi alla Sua abitudini di consumo e/o interessi;
- Dati appartenenti a particolari categorie ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e, in particolare, dati relativi al Suo stato di salute, qualora necessari per l'attivazione o erogazione di particolari servizi;
- Dati relativi a condanne penali o reati, forniti dall'autorità giudiziaria nell'ambito delle proprie richieste oppure il cui trattamento si renda necessario per adempiere a provvedimenti o richieste di Autorità pubbliche.

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

L'Azienda raccoglie e tratta i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- finalità derivanti dal contratto: gestione amministrativa ed operativa del rapporto, per dar corso ai servizi/prodotti e alle modalità di pagamento convenienti, per esigenze di tipo operativo e gestionale, controllo sui pagamenti e per le azioni correlate e conseguenti, anche di eventuale recupero crediti, gestione dell'eventuale contenzioso contabile;
- finalità strettamente connesse all'adempimento di obblighi previsti da Leggi, da Regolamenti e dalla Normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla Legge e da Organi di Vigilanza e controllo, compresa la conservazione delle eventuali dati relativi al traffico telefonico e telematico per le finalità cui all'art. 132 D. Lgs 196/03 e art. 24 del Legge 167/17 (finalità di accertamento e repressione dei reati).

Per le finalità indicate in precedenza (lett. a. e b.) la base giuridica del trattamento consiste nell'esecuzione del contratto di cui è parte l'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento) ovvero nell'adempimento di obblighi di legge (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento).

- finalità funzionali all'attività dell'Azienda, quali finalità di marketing operativo e strategico (rilevazione grado di soddisfazione della clientela, invio via e-mail/posta cartacea/sms di nostre offerte promozionali o ricontatto telefonico ai fini di sottoporle le nostre offerte promozionali);
- analisi, attraverso elaborazioni elettroniche, del suo profilo di consumatore al fine di individuare servizi e prodotti della Società da proporre.

Per le finalità di cui alle lettere c. e d. la base giuridica del trattamento consiste nel consenso dell'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento). Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a. e b. è obbligatorio con la sottoscrizione del contratto e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'Azienda di eseguire le operazioni o i servizi da Lei richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale da Lei richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di cui alle lettere c. e d. è facoltativo e subordinato a Suo esplicito consenso. Tale consenso, qualora rilasciato, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo ai dati di contatto del Titolare del Trattamento indicati nella presente informativa. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

Con riferimento alla finalità di cui al punto d., in caso sia manifestato il consenso, i dati personali a disposizione del Titolare (a titolo esemplificativo, codice utente, stato della fornitura/servizio, età utente, canale di contrattualizzazione, tipologia di contratto, residenza, attivazione loyalty program, etc.) saranno utilizzati al fine di elaborare il profilo consumatore e porre in essere attività di marketing specificamente indirizzate. L'elaborazione in parola avverrà anche mediante l'utilizzo di algoritmi che analizzeranno o prevedranno il comportamento del consumatore. In caso di negato consenso, i predetti dati personali saranno anonimizzati e utilizzati solo per finalità statistica.

DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I destinatari dei dati personali sono soggetti terzi autorizzati:

- che forniscono per conto dell'Azienda specifici servizi elaborativi ovvero che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle dell'Azienda, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi da Lei richiesti o che ci richiederà in futuro (es: servizi di postalizzazione, gestione e manutenzione dei sistemi informativi, etc.);
 - la cui facoltà di accedere ai Suoi dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria comunitaria;
 - ai quali il trasferimento dei Suoi dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale o da altre attività contrattualmente in essere con l'Azienda.
- In relazione a ciò, i Suoi dati personali potranno essere inviati ai soggetti o alle categorie di soggetti di seguito riportati:
- forze di polizia, all'autorità giudiziaria, organismi di informazione e sicurezza o altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati;
 - enti pubblici e/o Autorità di riferimento nei settori di erogazione dei servizi contrattualizzati (a titolo esemplificativo e non esaustivo, ARERA, AGCOM, Acquirente Unico, SII, CSEA, etc.), anche per finalità di ricerca statistica (una volta anonimizzati), per attività ispettive e di controllo agli stessi espressamente delegate dalla legge o che agli stessi istituzionalmente competono;
 - soggetti terzi che effettuano per l'Azienda attività strumentali al rapporto contrattuale o propedeutiche all'erogazione del servizio e/o al miglioramento dell'erogazione del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo dell'Azienda, Distributori e wholerers per l'installazione e gestione degli apparati tecnologici di servizio nonché per la rilevazione dei consumi o del traffico telematico, soggetti che erogano servizi ancillari esternalizzati (quali stampatori e spedizionieri delle bollette, produttori, installatori e/o manutentori dei prodotti contrattualizzati, call center, banca dati S.I.m.o.i.Tel relativa alla morosità della clientela dei servizi telefonici/telematici, società di recupero credito per le attività connesse etc.), in ogni caso limitatamente ai dati necessari all'espletamento delle attività stesse;
 - istituti di credito, nel caso il Cliente abbia sottoscritto con la banca una forma di pagamento continuativa nei confronti dell'Azienda;
 - soggetti terzi interni o esterni alla struttura dell'Azienda, per indagini sulla qualità erogata, per il rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi e con il progetto di assicurazione qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
 - aziende distributrici, pubbliche o private, o direttamente alle amministrazioni comunali, nel caso in cui sia sopravvenuta la data di scadenza della convenzione in essere;
 - Snam SpA in relazione alle utenze del servizio gas che instaurano, con l'Azienda, una particolare condizione contrattuale denominata "in deroga", o comunque per la comunicazione di dati statistici riguardanti i consumi;
 - Associazioni di categoria o di settore.

PERIODO DI CONSERVAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o trasferiti all'estero; qualora ciò dovesse accadere, il trasferimento avverrà nel rispetto delle disposizioni della normativa di riferimento.

I dati personali saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto, ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2220 del Codice Civile; in particolare:

TIPOLOGIA DI DATI E FINALITÀ	RIFERIMENTO NORMATIVO	ESEMPIO	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati personali per l'esecuzione del contratto	Art. 4, comma 1, GDPR	Nome, numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, identificativo online, elementi caratteristici dell'identità fisica, economica, culturale o sociale	Per tutta la durata del contratto e per 10 anni dopo l'emissione dell'ultima fattura conseguente alla fine del rapporto contrattuale.
Dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge			Nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge.
Dati personali per finalità di marketing	GDPR	Indirizzo fisico, indirizzo e-mail, numero telefonico per comunicazioni commerciali	Fino a revoca del consenso.
Dati personali per profilazione	Art. 4 comma 4, GDPR	Tipologia cliente, tipologia offerta, provincia e regione di residenza, età, abitudini di consumo, interessi, etc.	5 anni dopo l'emissione dell'ultima bolletta conseguente alla fine del rapporto contrattuale. In caso di negato consenso i predetti dati personali saranno anonimizzati e utilizzati solo per finalità statistica. Con riferimento alla analisi e previsione di comportamenti del consumatore mediante algoritmi, essa si basa su una analisi complessiva della base dati dei clienti e sull'individuazione di specifiche tendenze sulla base di dati personali noti, quali quelli esemplificati. L'analisi permette unicamente di individuare specifici target per specifici messaggi di tipo promozionale.
Dati di traffico telefonico o telematico per finalità di faturazione del servizio	Art. 123, comma II, D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	6 mesi, salvo l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione, anche in sede giudiziale.
Dati di traffico telefonico (tabulati) per finalità di accertamento e repressione dei reati	Art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	24 mesi
Dati di traffico telefonico (tabulati) per finalità di accertamento e repressione dei reati	Art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di traffico telefonico "chiamate senza risposta" per finalità di accertamento e repressione dei reati	Art. 132, comma 1 bis, D.Lgs 196/03	Dati di traffico	30 giorni
Dati di traffico telefonico "chiamate senza risposta" per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Art. 24 del Legge 167/17 per i reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale	Dati di traffico	72 mesi
Dati di traffico telematico (volumi con esclusione dei contenuti) per finalità di accertamento e repressione dei reati	All'art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	12 mesi
Dati di traffico telematico (volumi con esclusione dei contenuti) per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	art. 24 del Legge 167/17 per i reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi

L'eventuale ulteriore conservazione di dati o parte di dati potrà essere disposta per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, Le ricordiamo i diritti di:

- accesso alle seguenti informazioni:
 - a. finalità del trattamento,
 - b. categorie di dati personali in questione,
 - c. destinatari o categorie di destinatari a cui tali dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali,
 - d. esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- rettifica, con ciò intendendo:
 - a. correzione dei dati personali inesatti che la riguardano senza giustificato ritardo,
 - b. integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- cancellazione dei dati che la riguardano senza giustificato ritardo, se:
 - a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati,
 - b. è formulata una revoca del consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento,
 - c. lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento,
 - d. i dati personali sono stati trattati illegalmente,
 - e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
 - f. i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione;
- limitazione del trattamento:
 - a. qualora contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali,
 - b. quando il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo,
 - c. quando i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento,
 - d. qualora lei si opponga al trattamento in virtù del diritto di opposizione;
- ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento;
- portabilità dei dati, ovvero diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, qualora:
 - a. il trattamento si basi sul consenso espresso dell'interessato per una o più specifiche finalità o avenga in ragione di un contratto siglato con l'interessato e
 - b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
- opposizione in qualunque momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano;
- revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la licetà del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i diritti indicati può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a Vivigas S.p.A. - Via Vittorio Emanuele II n. 4/28, 25030 Roncadelle (BS), form contatti web: www.viviennergia.it/contatti. Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

La Società ha nominato un Responsabile per la Protezione dei dati contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it. Per ulteriori informazioni visiti www.viviennergia.it.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA ATTO DI NOTORIETA' (ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n°. 445) RELATIVA ALLA LEGITTIMA OCCUPAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DI RICHIESTA DI FORNITURA (Art. 5 del D.L. 28.3.2014 n. 47 convertito in L. 23.5.2014 n.80) E COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA (Art. 1, comma 333, Legge 30.12.2004 n. 311)

DATI RELATIVI AL CLIENTE		
Nome e Cognome	Prov	il
nato/a a	Cap	Prov
residente a		
Via	n.	
Codice Fiscale		

Solo per aziende, associazioni, ecc.

Denominazione sociale	Cap	Prov
Con sede in		
Via	n.	
Codice Fiscale/P.IVA		
Rappresentata da	in qualità di Amministratore/Legale Rappresentante	

Con riferimento alla fornitura di Gas metano Energia Elettrica

presso il POD/PDR _____ attinente l'immobile sito in:

Comune _____ CAP _____ Prov. _____

Via _____ N. _____

consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiera e di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 46 e 47 del medesimo decreto

DICHIARA

di occupare legittimamente l'immobile in base al titolo di seguito descritto

- proprietà contratto di locazione contratto di comodato usufrutto
 diritto di uso diritto di abitazione contratto di affitto enfiteusi

in forza di titolo in fase di registrazione (*allegare copia*)

regolarmente trascritto/registrato presso _____ in data _____ con n. _____

contraddistinto dai seguenti

DATI CATASTALI

Tipo immobile:

Urbano: Comune _____ Prov. _____ Indirizzo _____ N. _____
 Edificio _____ Scala _____ Piano _____ Interno _____

Rurale: Comune _____ Prov. _____

Codice Comune Catastale

--	--	--	--	--

 Sezione Urbana (se presente)

--	--	--

 Foglio

--	--	--	--

Subalterno

--	--	--

 Particella

--	--	--	--

 Segue Particella¹

--	--	--	--

 Tipo Particella²

--

1) Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare. Riportare, in questo caso, il carattere "/" seguito dai 4 caratteri del denominatore.

2) Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle Province di Trento e Bolzano. Può assumere solo i valori: F = fondiaria - E = edificabile

ATTENZIONE: se la sezione "Dati catastali identificativi dell'immobile" non è stata compilata, deve essere barrata una delle seguenti caselle, per segnalare il motivo della mancata comunicazione. Barrare con "X" una sola casella.

- Immobile non iscrivibile a catasto (NN) Immobile ancora non iscritto a catasto (AN) Fornitura temporanea(FT) Contratto con condominio(CC)

IL CLIENTE (O SUO DELEGATO)*

Luogo _____ il _____

(Firma per esteso e leggibile)

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito www.viviennergia.it. Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.

Allegare: copia di un documento di identità in corso di validità

*** Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 di VIVI energia o delega equivalente**

INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione riportato sul fronte della presente, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla **legge finanziaria 2005** (legge 30/12/2004 n. 311) e dalla **legge 23/05/2014, n. 80.**

L'articolo 1 commi 332, 333 e 334 della legge finanziaria 2005, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i **dati catastali identificativi dell'immobile** presso cui è attivata la fornitura a loro intestata, anche nel caso in cui non siano proprietari o titolari di un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, ecc.) sull'immobile stesso, ma ne siano ad esempio conduttori o comodatari.

La comunicazione sopra menzionata, debitamente sottoscritta, deve essere restituita in occasione della sottoscrizione del contratto di fornitura o a seguito di specifica richiesta da parte dell'azienda che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici (es.: modello allegato a documenti di fatturazione).

Sarà nostra cura, una volta ricevuta la comunicazione, provvedere alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'**Anagrafe Tributaria**, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005 e dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16/03/2005.

Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla legge, La invitiamo a compilare la comunicazione in tutte le sue parti, precisando che la nostra azienda provvederà all'invio dei dati dichiarati, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la comunicazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29.9.1973 n. 605 (modificato dall'art. 2 del D.L. 30.9.2005 n. 203, convertito nella L. 2.12.2005 n. 248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la **sanzione amministrativa da 203 € a 2.065 €**. Inoltre, in base a quanto previsto dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/E del 19.10.2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente al numero verde dell'Agenzia delle Entrate **848.800.444**, oppure consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 5 della legge 23/05/2014, n. 80 i Clienti parti di contratti, tra gli altri, di somministrazione di energia elettrica o gas sono tenuti a consegnare ai soggetti somministranti idonea documentazione relativa al **titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare**, in originale o copia autentica, o a rilasciare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 47 del testo unico di cui al D.P.R. 8 dicembre 2000, n. 445.

Nel caso in cui Le sia stato consegnato il modello di comunicazione, La preghiamo di restituirlo, accompagnato da copia di un documento di identità, mediante una delle seguenti modalità:

Form online: www.vivienergia.it/contatti
Presso uno degli Store VIVI energia (<https://www.vivienergia.it/punti-vendita>)

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro.

Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

Devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o del catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali).

Tali dati possono essere da Lei reperiti:

- nell'atto di acquisto dell'immobile
- nella denuncia di successione, se l'immobile è stato ereditato
- in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti
- in un certificato catastale.

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Per gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente.

Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini (es. esercizi commerciali, garage, concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata.

Cordiali saluti

VIVIGAS S.p.A.



MODULO DI RECLAMO

I TUOI DATI

Nome e Cognome/Ragione sociale* _____

Indirizzo per il recapito della risposta (da compilare se diverso dal recapito di fatturazione):

E-mail _____ @ _____

Indirizzo postale _____

Tel. _____

Codice Cliente (indicato in bolletta, nella prima pagina in alto a destra) _____

I DATI DELLA TUA FORNITURA

Tipo fornitura:

GAS PDR* _____ (*indicato in bolletta, nello scontrino dell'energia gas*)

Energia Elettrica (EE) POD* _____ (*indicato in bolletta, nello scontrino dell'energia EE*)

Indirizzo di fornitura* _____

ARGOMENTO¹

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Mercato |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione | <input type="checkbox"/> Misura | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |
| <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità Commerciale | <input type="checkbox"/> Altro |

DESCRIZIONE*

Autolettura rilevata alla data di invio del presente modulo (eventuale)²:

GAS: _____

ENERGIA ELETTRICA: Fascia 1 _____ Fascia 2 _____ Fascia 3 _____ o Monofascia _____

Data e luogo _____ Il Cliente** _____

NOTE

1) Per maggiori dettagli sugli argomenti disponibili, consulta la tabella sul retro del modulo. Ti aiuterà a scegliere quella più adatta al tipo di problema che vuoi segnalare.

2) L'autolettura è facoltativa. Se decidi di inserirla, assicurati che la data della rilevazione coincida con quella dell'invio del modulo. In caso contrario, il dato non potrà essere considerato valido.

* Campo obbligatorio

**Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 di VIVI energia o delega equivalente

I tuoi dati saranno trattati da Vivegas S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la tua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informatica privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito www.vivienergia.it. Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. puoi rivolgerti in ogni momento al Titolare.

MODULO DI RECLAMO

Prima di inviare il reclamo

Se hai bisogno di assistenza o vuoi chiarire un dubbio, puoi contattarci al numero verde gratuito 800 151313, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 22.00 (festività escluse).

Puoi anche visitare il sito vivienergia.it per ottenere informazioni sui nostri servizi o recarti nel VIVI Store più vicino a te.

A cosa serve il modulo di reclamo

Il modulo di reclamo, disponibile online sul sito vivienergia.it e presso tutti i VIVI Store, ti permette di farci sapere se qualcosa non ti ha soddisfatto. È pensato per facilitare lo scambio di informazioni tra te e VIVI energia, e ci aiuta a migliorare il servizio, rendendolo sempre più vicino alle esigenze dei nostri clienti.

Come compilare il reclamo

Puoi inviarci il reclamo tramite questo modulo oppure con una comunicazione libera, purché contenga almeno queste informazioni: nome e cognome (o ragione sociale), indirizzo per il recapito della risposta (se diverso da quello di fatturazione), tipo di servizio (elettrico, gas, entrambi), POD/PDR, indirizzo di fornitura e una descrizione dei fatti.

ARGOMENTO

Per aiutarci a gestire al meglio la tua segnalazione, ti chiediamo di indicare nel modulo di reclamo la categoria che meglio descrive il problema riscontrato così da gestire nel modo corretto il tuo reclamo.

Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
Bonus Sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Come farci prevenire il tuo reclamo

Puoi inviarlo a VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS)
- form www.vivienergia.it/contatti

Ti ringraziamo per l'attenzione prestata e ti assicuriamo fin d'ora che il tuo reclamo avrà la nostra massima attenzione.

Modulo 2 - All. contratto di fornitura

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E 76 DEL DPR 445/2000 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____

titolare della fornitura di gas naturale in:

via/piazza _____ n. _____ a _____

codice del punto di riconsegna (PDR), o se non disponibile, codice cliente _____

codice fiscale _____

nato/a _____ il _____

residente in via/piazza _____ n. _____ a _____

telefono _____ e-mail _____

- ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritieri, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- preso atto che:
 - ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (decreto Aiuti bis), **i clienti finali domestici vulnerabili** hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio gas definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (cd. servizio di tutela della vulnerabilità) che prevede un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti ed aggiornati dalla medesima Autorità;
 - ai sensi del medesimo articolo, **i clienti vulnerabili gas sono definiti** come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; ii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iii. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; iv. di età superiore ai 75 anni.

DICHIARA

Di voler essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e (barra la/le condizione/i sottostante/i):

- di trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17
- di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104
- che l'utenza a me intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi

Si impegna altresì a comunicare tempestivamente all'esercente la vendita qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni.

Ai sensi dell'Articolo 38 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega copia del documento di identità del sottoscrittore sig./sig.ra _____ .

Luogo e data

Firma del titolare della fornitura

I suoi dati personali saranno trattati da Vivegas Spa nel rispetto della vigente normativa privacy e dell'informativa sul trattamento dei dati personali resa in fase di contrattualizzazione, presente anche in www.vivienergia.it. Si precisa che il dato trasmesso al SII (cliente vulnerabile) non è dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR e pertanto è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 codice *privacy*.

NOTA ILLUSTRATIVA

Al fine di poter identificare i clienti finali che hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, **si richiede ai clienti finali domestici non già identificati come vulnerabili di autocertificarsi, compilando e restituendo all’esercente la vendita il presente modulo.**

In caso di mancata restituzione del presente modulo, il cliente **sarà servito alle condizioni di libero mercato previste dall’offerta scelta e sottoscritta.**

Maggiori informazioni sulla liberalizzazione del mercato gas e sulle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente sono disponibili sul sito internet dell’Autorità (<http://www.arera.it/consumatori>) o contattando il numero verde 800.166.654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO

1. **Il cliente domestico che desidera** essere rifornito alle condizioni di fornitura del **servizio di tutela della vulnerabilità** definite e regolate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente **deve autocertificare di trovarsi in almeno una delle seguenti condizioni:** trovarsi in condizioni economicamente svantaggiose ai sensi dell’articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell’articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; avere intestata un’utenza ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi. Per ragioni di semplificazione amministrativa, il requisito relativo all’età anagrafica di cui al decreto Aiuti bis che qualifica anch’esso un cliente come vulnerabile è verificato direttamente dal venditore sulla base delle informazioni acquisite al momento della contrattualizzazione.
2. La dichiarazione deve essere sottoscritta dal titolare della fornitura o suo tutore, amministratore di sostegno o curatore speciale.
3. Alla dichiarazione deve essere allegata, pena la sua irricevibilità, la fotocopia di un documento di identità – in corso di validità – del sottoscrittore la dichiarazione stessa.
4. In conformità a quanto previsto dal decreto legislativo n. 101/2018, la sottoscrizione del presente modulo è da considerarsi esplicita autorizzazione al trattamento e all’archiviazione al fine di soddisfare la richiesta di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità alle condizioni riservate ai clienti vulnerabili definite e regolate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. I dati forniti con il presente modello saranno trattati esclusivamente ai fini dell’erogazione del servizio di tutela della vulnerabilità di cui al Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG).

Il presente modulo debitamente compilato deve essere restituito a VIVI energia, mediante una delle seguenti modalità:

Form online: www.vivienergia.it/contatti/form-casa selezionando il tipo richiesta “Autocertificazione vulnerabilità”

Presso uno degli Store VIVI energia (<https://www.vivienergia.it/punti-vendita>)

Siamo ATTORNO a te e alle tue esigenze con i nostri servizi di assistenza sempre disponibili.



Siamo al tuo fianco, per accoglierti
nello store fisico più vicino a te
o nello store virtuale **VIVI Energy Hub**.



Siamo in ascolto, per darti
le risposte che cerchi.

Numero Verde
Energia Elettrica e Gas

NUMERO VERDE
 800 15 13 13



Siamo a un click da te, per accompagnarti
con i nostri servizi digitali.

